

Direzione Comunicazione Anas S.p.A.

Advertising, Brand Strategy & Digital Communication
«Customer Experience»



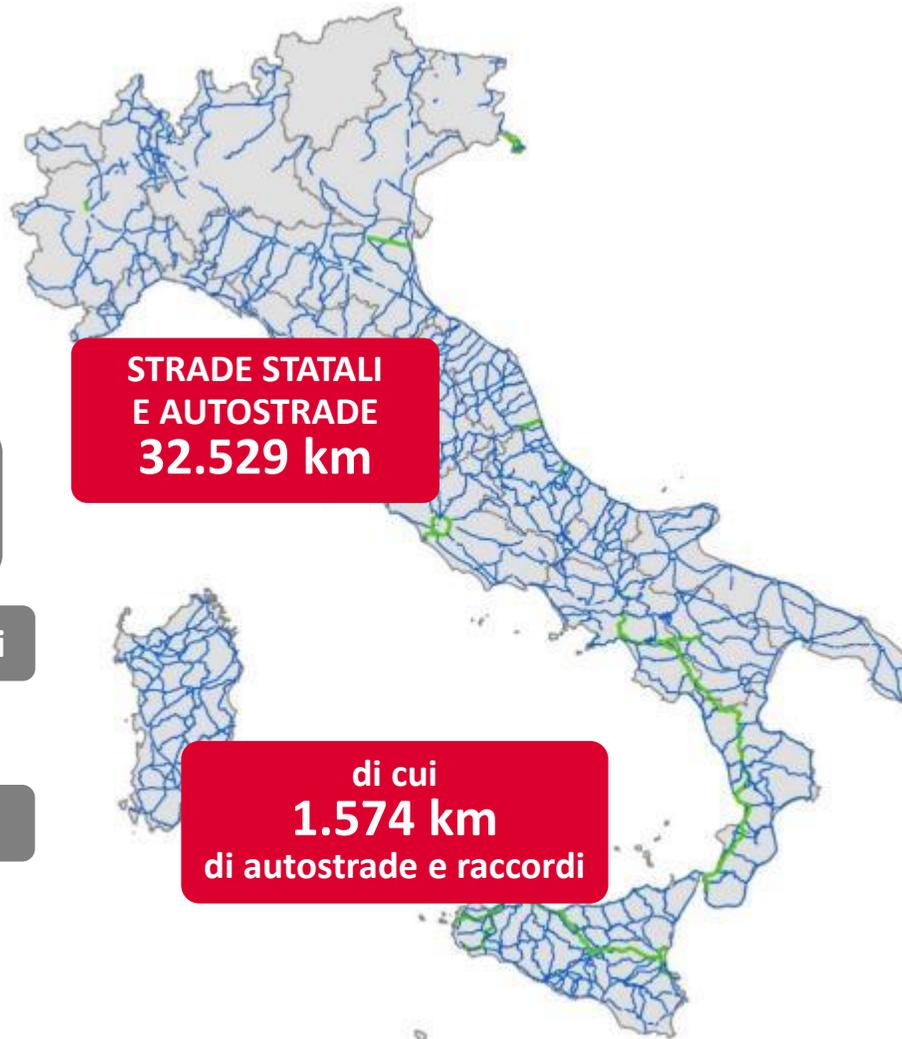
13 Ottobre 2023

Anas principale gestore della rete stradale in Europa

Da più di 90 anni uniamo l'Italia ed accompagniamo lo sviluppo infrastrutturale del Paese anche sotto il profilo della crescita culturale e sociale

Primo gestore della rete stradale di interesse nazionale

- 32mila km di strade e autostrade
- più di 20.000 ponti e 2.000 gallerie
- 3.500 comuni serviti dalla rete



8
MILIONI

TRANSITI PASSEGGERI
AL GIORNO

400
MILA

VEICOLI MERCI
AL GIORNO



91,5 MLD km di rete percorsi all'anno



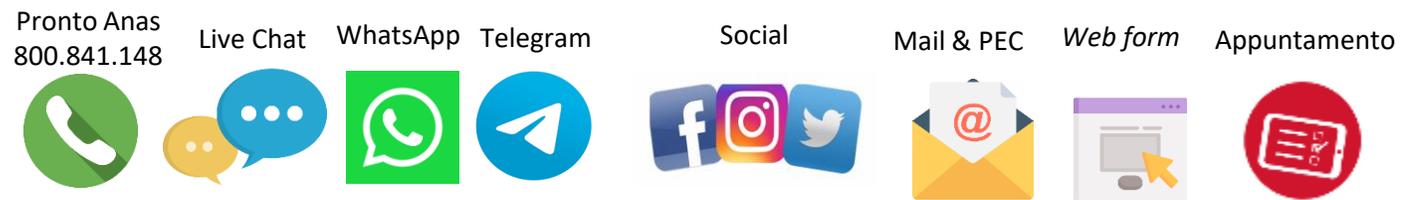
84,1 MLD km percorsi da veicoli passeggeri



7,3 MLD km percorsi da veicoli merci

CCISS e Rapporti con gli Utenti

I contatti gestiti dal Servizio Clienti che hanno generato *ticket* URP



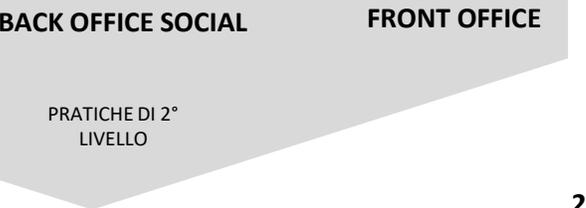
CONTACT CENTER*
n.9 postazioni giornaliere attive



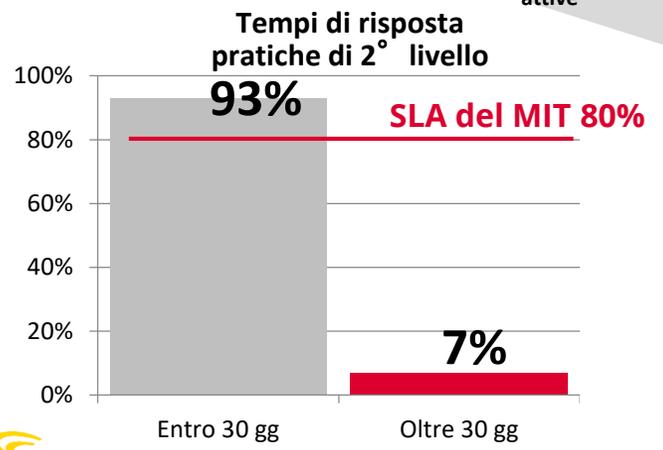
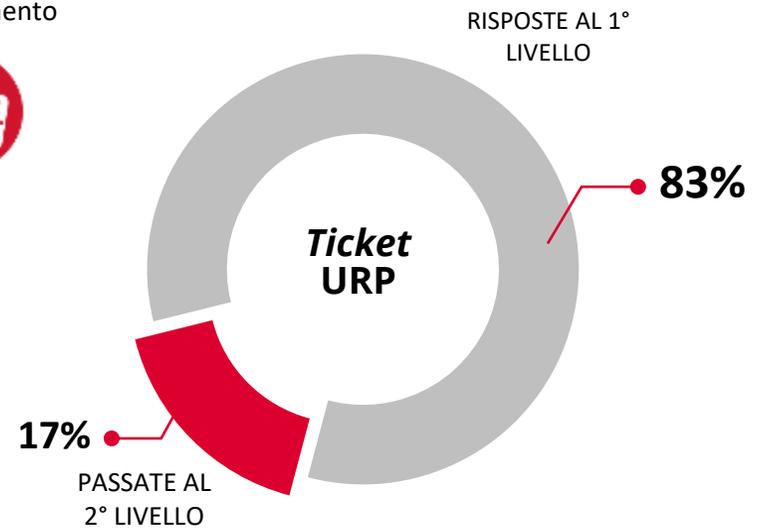
BACK OFFICE SOCIAL



FRONT OFFICE



BACK OFFICE



Customer Experience

Partiamo dal significato del termine

Customer = Cliente = sm

Experience = Esperienza = sf

Chi abitualmente si vale delle prestazioni di qualcuno o acquista quanto gli occorre dallo stesso fornitore; avventore.

Conoscenza acquisita mediante il contatto con un determinato settore della realtà; **esperimento**, prova, sperimentazione, osservazione, test.

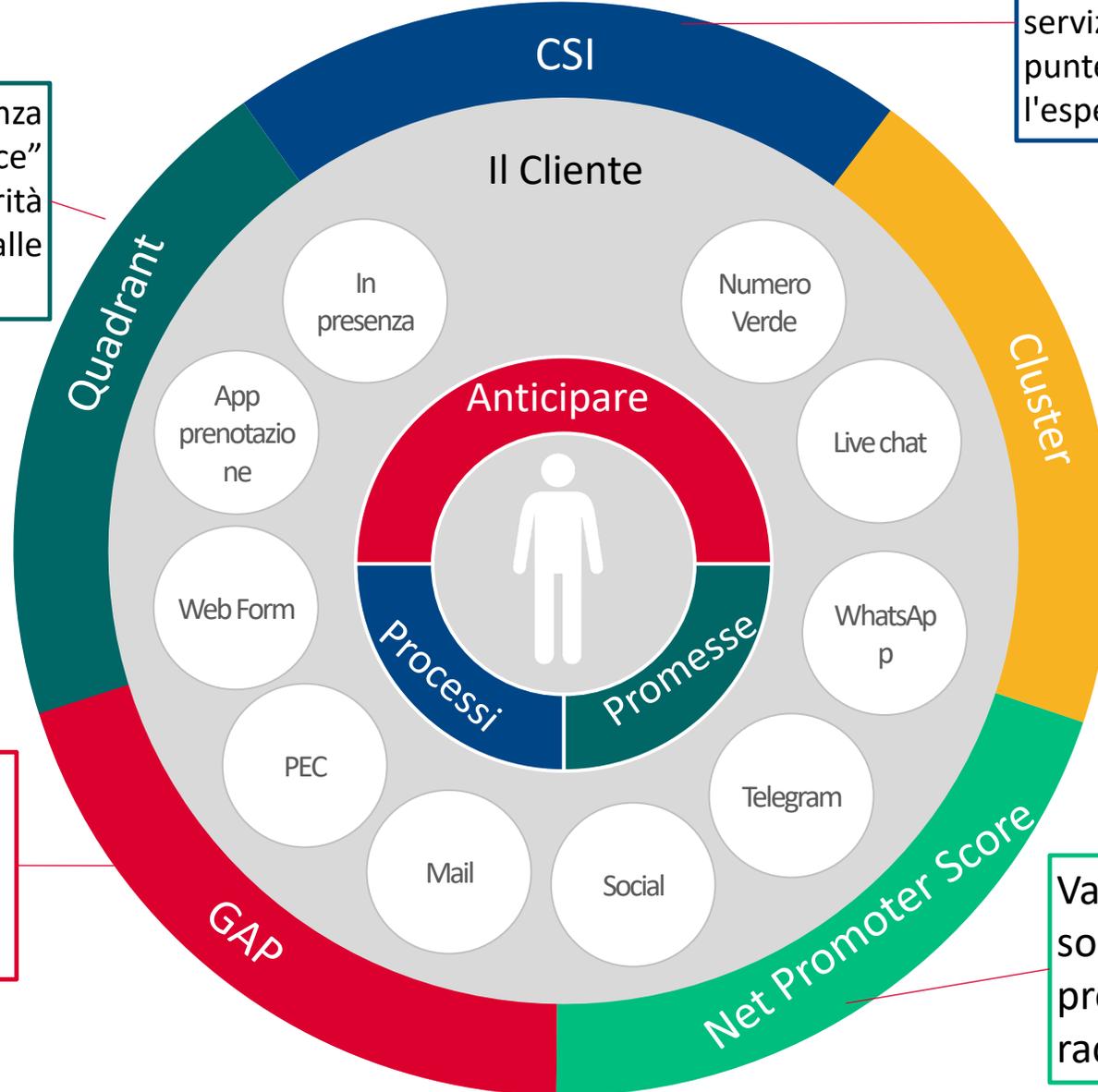


È un avventore che sperimenta una prestazione e ne acquisisce conoscenza. Come in ogni esperimento c'è la formulazione di una ipotesi (BUONA ESPERIENZA) che bisogna verificare attraverso la ricerca

Customer Experience



Intersezione tra l'“importanza dell'attributo” e la “performance” è possibile Identificare le priorità di intervento rispetto alle specifiche caratteristiche



Strumento per misurare quanto sono soddisfatti i clienti del servizio dell'azienda. Il punteggio rappresenta l'esperienza dei clienti

Definizione di profili clienti verso i quali definire esigenze specifiche

il divario tra il servizio offerto rispetto ai risultati attesi e definisce il margine di miglioramento

Valutazione della soddisfazione come propensione a raccomandare il servizio

Misurazione della Customer Experience: CSI

CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso degli ultimi anni il livello di soddisfazione dei clienti è in costante crescita. Il 56% degli intervistati è stato molto facile prenotare il proprio appuntamento e l'87% utilizzerebbe nuovamente il servizio con la medesima modalità. CSI: 7,8\10

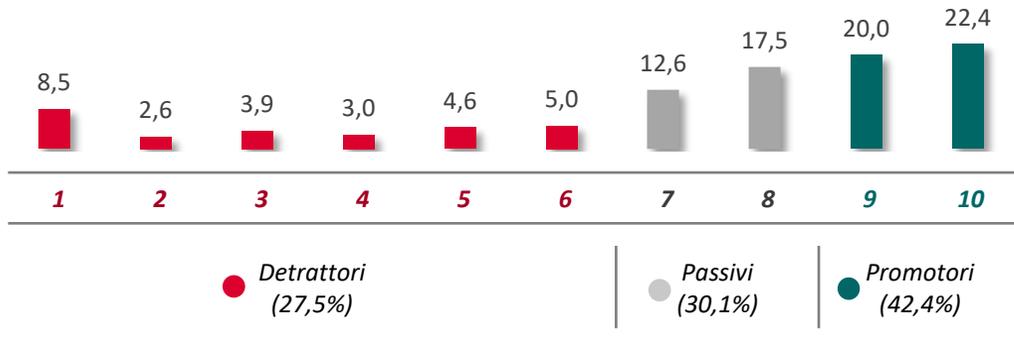
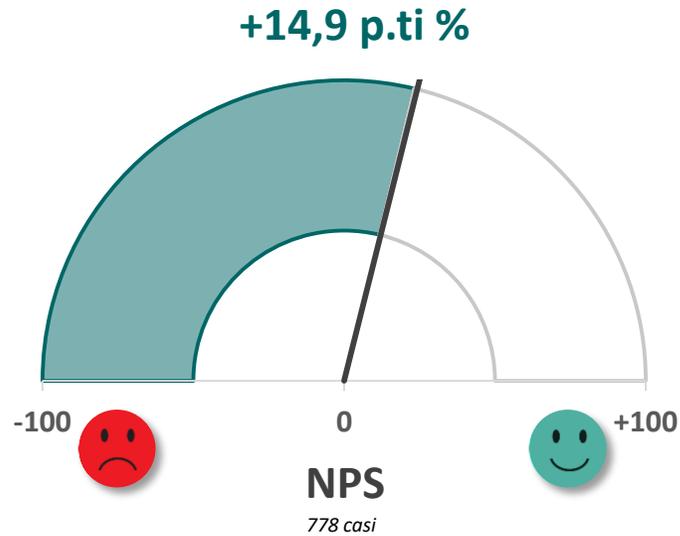


Metodologia

Anas conduce almeno 5 rilevazioni l'anno tramite l'ausilio di un questionario strutturato somministrato in modalità mista CAWI/CATI su un campione rappresentativo con un livello di confidenza del 95% ed un errore massimo stimato del +/- 3%. Le analisi sono condotte in base all'algoritmo PLS che rappresenta uno standard metodologico e computazionale riconosciuto nella letteratura specializzata.

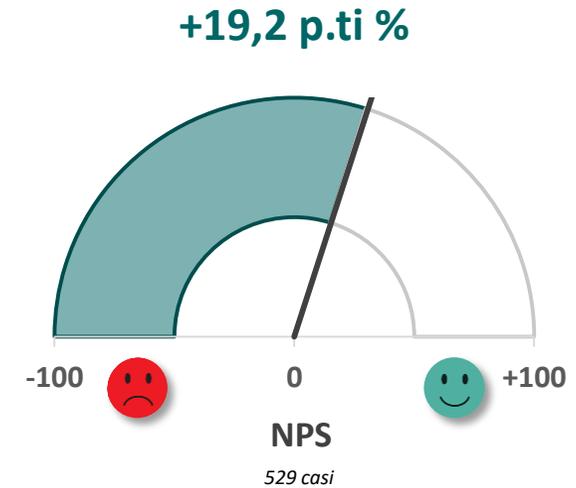


Misurazione della Customer Experience: Il Net Promoter Score



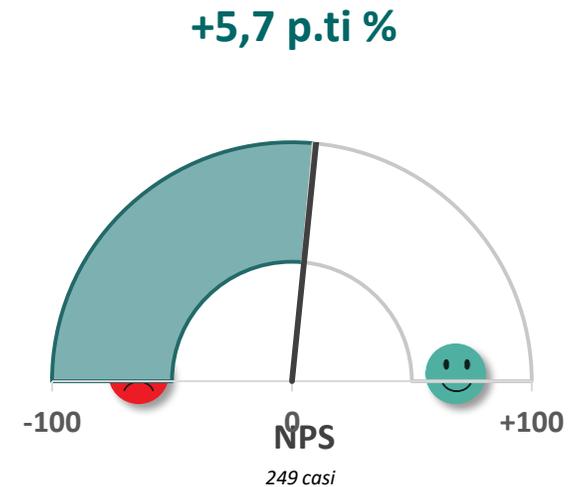
Livello 1

- Promotori (44,2%)
- Passivi (30,8%)
- Detrattori (25,0%)

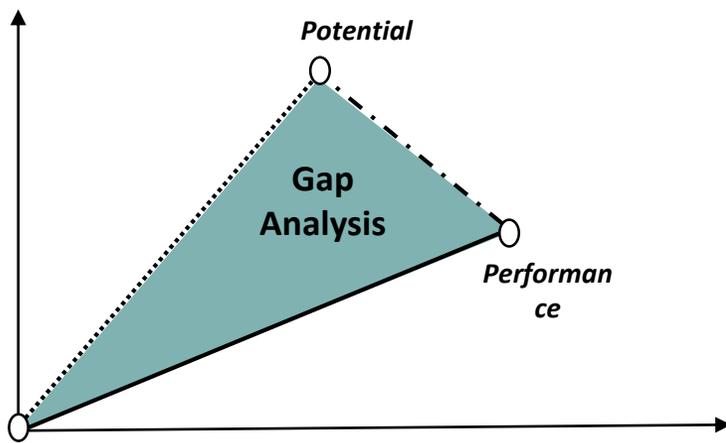


Livello 2

- Promotori (38,6%)
- Passivi (28,5%)
- Detrattori (32,9%)

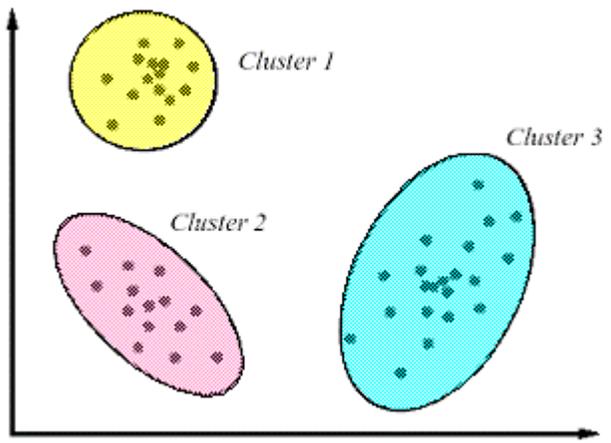
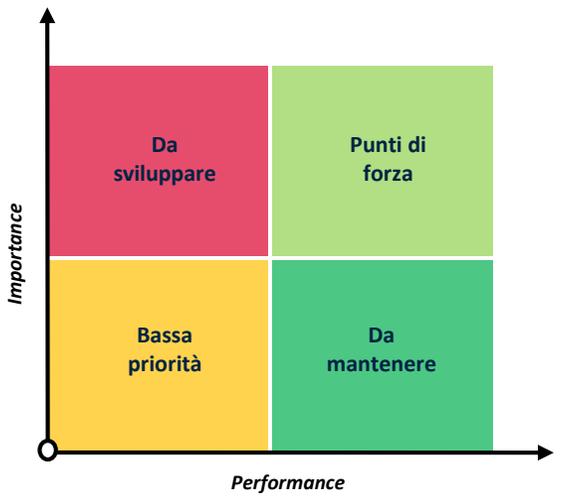


Misurazione della Customer Experience: Gap, Quadrant e Cluster analysis



La *Gap Analysis* è una tecnica che consente di individuare gli scostamenti tra la qualità attesa e la qualità percepita dai clienti, individuando i *gap*, in base ai quali individuare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati.

La *Quadrant Analysis* per rappresentare, mediante un grafico, il posizionamento di un'azienda/servizio, così come percepita dai clienti, all'interno di un quadrante composto da aree caratterizzate da una diversa priorità di intervento.



La *cluster analysis*, con il metodo gerarchico di Ward, per sintetizzare dei casi in gruppi omogenei, contraddistinti da particolari caratteristiche definite a partire dai valori assunti dalle variabili selezionate per l'analisi.

Customer Experience



Migliorare la Customer Experience

anticipare le esigenze dei clienti

Individuando le esigenze del cliente attraverso l'ascolto



Individuando le esigenze del cliente che sono di natura normativa o sociale



Migliorare la Customer Experience

organizzare i processi nell'ottica di una reale *Customer Centricity*

PRENOTAZIONE ONLINE

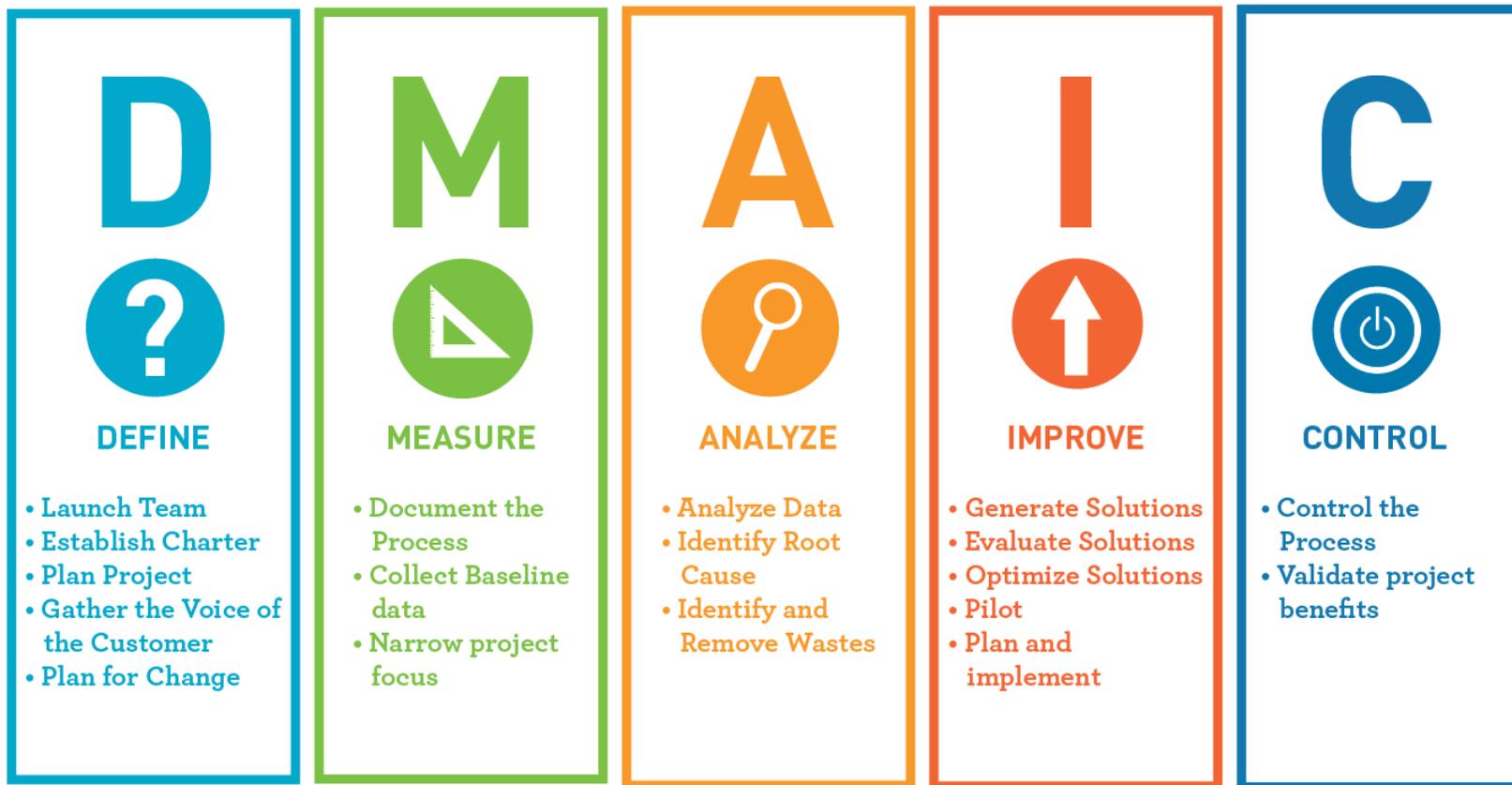


VISITA L'URP



Migliorare la Customer Experience

gestire e risolvere i problemi



Migliorare la Customer Experience



mantenere le
promesse



CUSTOMER LOYALTY

Grazie

